

Coordenadores:

JOAQUIM FIALHO • CARLOS A. DA SILVA • JOSÉ SARAGOÇA



DIAGNÓSTICO SOCIAL

Teoria, Metodologia e Casos Práticos



2ª EDIÇÃO
Revista e Corrigida

EDIÇÕES SÍLABO

*Para agir, é preciso conhecer;
Para conhecer, é preciso diagnosticar!*

DIAGNÓSTICO SOCIAL

TEORIA, METODOLOGIA
E CASOS PRÁTICOS

Coordenadores:

JOAQUIM FIALHO
CARLOS ALBERTO DA SILVA
JOSÉ SARAGOÇA

2ª Edição

Revista e Corrigida

EDIÇÕES SÍLABO

É expressamente proibido reproduzir, no todo ou em parte, sob qualquer forma ou meio, **NOMEADAMENTE FOTOCÓPIA**, esta obra. As transgressões serão passíveis das penalizações previstas na legislação em vigor.

Visite a Silabo na rede
www.silabo.pt

Editor: Manuel Robalo

FICHA TÉCNICA

Título: Diagnóstico Social – Teoria, Metodologia e Casos Práticos

Autores: Vários

Coordenadores: Joaquim Fialho, Carlos Alberto da Silva, José Saragoça

© Edições Silabo, Lda.

Capa: Pedro Mota

1.^a Edição – Lisboa, dezembro de 2015.

2.^a Edição – Lisboa, setembro de 2017.

Impressão e acabamentos: ARTIPOL – Artes Tipográficas, Lda.

Depósito Legal: 432025/17

ISBN: 978-972-618-917-6

EDIÇÕES SÍLABO, LDA.

R. Cidade de Manchester, 2

1170-100 Lisboa

Telf.: 218130345

Fax: 218166719

e-mail: silabo@silabo.pt

www.silabo.pt

Índice

Prefácio	13
Introdução	15

Capítulo 1

Compreender o diagnóstico social

O diagnóstico no planeamento da intervenção social	21
Os elementos que qualificam o planeamento	23
O planeamento no ciclo dos projetos sociais	24
O diagnóstico social. Génese, conceito e significado na intervenção social	29
Um olhar sobre a génese	29
De que falamos quando falamos em diagnóstico social?	32
Objetivos e funções do diagnóstico	36
Os tipos de diagnóstico	40
O diagnóstico social enquanto processo de conhecimento científico dos fenómenos sociais	42
Conhecer para agir. Vale a pena fazer um diagnóstico?	46
Diagnosticar ou investigar? Fronteiras e perplexidades	47
A situação-problema no diagnóstico social	52

Capítulo 2

O Diagnóstico em contexto organizacional

Dilemas do diagnóstico organizacional: revisita à esfera das premissas da análise estratégica	61
Notas preliminares	61
Pensamento estratégico na matriz conceptual do diagnóstico organizacional	64
O olhar culturalista do diagnóstico organizacional	69
Diagnóstico organizacional e o investimento no conhecimento	92
Considerações finais	95

Capítulo 3

Construir um diagnóstico social

O ponto de partida	103
Necessidades ou problemas. Afinal do que falamos?	105
Identificar necessidades e problemas no diagnóstico	110
Fontes de informação. Quais e como organizar os dados?	116
Delimitar o problema	119
Inventariar problemas e recursos: alguns instrumentos	120
Definir estratégias e prioridades de intervenção	124
A redação e a linguagem no diagnóstico	126

Capítulo 4

Toolbox para o diagnóstico social

Algumas considerações sobre as ferramentas	131
Entrevista	133
Os questionários	134
<i>Focus group</i> ou grupo focal	136

Árvore de problemas e árvore de objetivos	138
Como construir uma árvore de problemas?	139
Como construir uma árvore de objetivos?	140
Vantagens das árvores	141
Desvantagens das árvores	141
Análise de redes sociais: construção e visualização das interações entre atores	141
Análise SWOT	145
Como fazer?	145
Análise de <i>stakeholders</i>	147
Método <i>Delphi</i>	149
Métodos de diagnóstico prospetivo: MICMAC e MACTOR	151
Método MICMAC	153
Método MACTOR	155

Capítulo 5

Casos práticos

O diagnóstico social das Misericórdias do Distrito de Évora

Enquadramento	161
A função social das Misericórdias face aos desafios demográficos	162
Alguns aspetos metodológicos do diagnóstico	167
Caraterização e respostas sociais	168
Problemas sociais a que responde	173
Limitações e potencialidades da intervenção	175
A rede de Misericórdias do Distrito de Évora	178
Perspetivas de futuro	181
Considerações sobre o futuro	183
Considerações finais sobre o diagnóstico	186

Diagnóstico Social aplicado aos municípios – O caso de Vendas Novas

Algumas considerações de enquadramento	189
Breve resenha histórica	190
O Pré-Diagnóstico Social	191
O primeiro Diagnóstico Social (2003)	192
O segundo Diagnóstico Social	194
A importância do Diagnóstico	195
Principais dificuldades	196
Diferentes modelos, diferentes visões, diferentes produtos	197

Diagnóstico de la preparación comunitaria para la reducción del trabajo infantil en dos comunidades de Lima (Perú)

Seis dimensiones de preparación comunitaria	200
Nueve niveles de preparación comunitaria	201
Preparación contra el trabajo infantil en Villa El Salvador y Jicamarca	204
Factores organizativos y comunitarios de la preparación comunitaria	205
Dimensiones de la preparación comunitaria contra el trabajo infantil	207
El colegio como centro comunitario de referencia	209

A metodologia de diagnóstico num projeto de combate ao abandono no ensino profissional

O ponto de partida	216
O envolvimento da equipa pedagógica	218
A participação dos estudantes	220
Interpretar os resultados	224
Notas conclusivas	229

Conhecer para pensar, decidir e intervir em educação – O caso de Alandroal

Introdução	231
Conhecer a realidade	232

A cartografia das aprendizagens no concelho de Alandroal	236
A dimensão institucional	236
A dimensão pessoal	243
Síntese	248
A parceria, <i>a posteriori</i> , nas aprendizagens institucionais	248
A relevância profissional das aprendizagens institucionais	249
A <i>claustrofobia</i> das aprendizagens institucionais	249
A <i>informalidade</i> das aprendizagens institucionais	249
A geografia próxima desfavorável	250
A ausência de certificação	250
As aprendizagens solitárias	250
Pensar e intervir na realidade	251
A revisão da Carta Educativa de Alandroal	251
A instalação de um polo da Universidade Popular Túlio Espanca em Alandroal	253
Conclusões	254

O diagnóstico social nas instituições do terceiro setor.

Experiências e registos da intervenção social

Nota prévia	257
Algumas considerações sobre as organizações do 3.º setor	258
Os diagnósticos sociais nas organizações do 3.º setor	265
O diagnóstico como elemento que justifica uma intervenção em determinado território	265
Os diagnósticos como fundamento para o desenho de projetos sociais	267
O envolvimento dos técnicos no processo	269
Algumas considerações sobre os problemas e a sua abordagem	269
Algumas opções metodológicas ao nível do diagnóstico	271
Exercícios prévios aconselhados	272
Relativamente à organização e ao seu papel	272
Relativamente à avaliação dos projetos e/ou medidas já implementadas	273

Alguns instrumentos de trabalho	274
Inquérito por questionário; entrevistas; <i>focus group</i> ; análise SWOT	275
<i>Mind mapping</i>	275
A análise de <i>stakeholders</i>	276
Análise de contexto PESTLE	277
Nota final	280
O papel do diagnóstico na orientação escolar/profissional, no contexto do desenvolvimento pessoal e profissional dos desempregados	
Introdução e justificação	283
O problema	284
O modelo psicométrico	285
O modelo desenvolvimental	285
O modelo da aprendizagem social	286
Candidato e técnico. Que papel em cada um dos modelos?	286
Alguns aspetos metodológicos	287
O percurso da investigação	289
Recolha de dados	291
Apresentação dos resultados	293
Caso prático nº 1	293
Síntese do caso prático 1	294
Caso prático nº 2	294
Síntese do caso prático 2	296
Caso Prático nº 3	297
A teoria dos interesses vocacionais de J. L. Holland	297
Resultados obtidos pelo candidato	299
O diagrama hexagonal	300
Síntese do Caso Prático 3	302
Considerações finais	303

Diagnóstico intraorganizacional: a sexualidade no quotidiano da pessoa idosa institucionalizada

Introdução	307
O envelhecimento – uma etapa definida socialmente	308
Os idosos na sociedade atual – breve reflexão	310
Sexualidade do idoso	311
Metodologia	313
Os resultados do diagnóstico. Dilemas e evidências	315
Objetivos das instituições	315
As regras das instituições <i>versus</i> intimidade e privacidade dos idosos	316
A noção de bem-estar do idoso	317
A estrutura dos lares <i>versus</i> espaço privado e íntimo dos idosos	317
Os quartos; as visitas e as saídas	317
Questões de Intimidade	319
Diagnóstico do papel das diretoras técnicas na «sexualidade» dos idosos que vivem em instituições	320
Considerações finais	321

O diagnóstico de necessidades de formação

Introdução	327
Diagnóstico de Necessidades de Formação (DNF): delimitação concetual	328
Finalidades e objetivos do DNF	330
Modelos, métodos e técnicas do DNF	332
Considerações finais	336

Notas curriculares

Os coordenadores	339
Os casos práticos	340

Prefácio

Nos últimos anos, quer no Distrito de Évora, quer a nível de todo o país, temos assistido a um interesse crescente pela investigação e consequente divulgação do património artístico e das atividades das Santas Casas. Esta realidade é bem visível nos projetos editoriais da União das Misericórdias Portuguesas, que tem publicado temáticas, de âmbito nacional, no campo dos Arquivos e de algumas Misericórdias, sobretudo com a edição de monografias locais.

Se no passado recente, a investigação sobre as Misericórdias abordava quase exclusivamente a vertente patrimonial, agora, encontramos-nos num ponto de viragem. Somos cada vez mais solicitadas para a recolha de dados, através de inquéritos por questionário referentes a teses de Mestrado e de Doutoramento, por parte de alunos universitários. Alterou-se o objeto de estudo e a comunidade científica quer aprofundar a realidade das Misericórdias, propor soluções, no âmbito do que nós designamos por «Ação Social», nomeadamente, na área, dos serviços prestados e da interação, que as Santas Casas estabelecem entre si e com a U.M.P.

As dificuldades da crise atual obrigam as Instituições a terem um melhor conhecimento dos problemas, da identificação dos recursos e dos meios de ação existentes e potenciais, tanto mais, porque o contorno presente recomenda a rentabilização dos recursos organizacionais de cada Misericórdia, à escala local e, num segundo momento, um trabalho de parceria, estrategicamente alavancado em rede.

Neste quadro, os autores do «Diagnóstico Social das Misericórdias do Distrito de Évora» oferecem-nos uma excelente ferramenta, fundamentada na premissa de que é indispensável conhecer para agir. O índice desta investigação é o desenvolvimento do seu conteúdo demonstra, claramente, o rigor científico alicerçado numa arquitetura metodológica, cujas recomendações jamais poderão ser ignoradas pelas Misericórdias.

Para além dos contributos científicos, há a relevar a caráter pioneiro do presente título, na medida em que abrange uma geografia mais ampla – o grupo das Santas Casas da Misericórdia do Distrito de Évora. Uma segunda vertente inovadora prende-se com a tão desejada e necessária articulação entre o Departamento de Sociologia da Universidade de Évora e a comunidade das Instituições do Terceiro Setor. Tal incursão só foi possível, graças a esta investigação promovida pelos Professores Doutores Joaquim Fialho, Carlos Alberto da Silva e José Saragoça, que replicam a emblemática frase de Augusto Comte, que é a de conhecer para atuar, por outras palavras, passar da teoria para a prática.

João Cardoso Azaruja

1.º Secretário do Secretariado Distrital de Évora da U.M.P.

Introdução

A crescente complexidade dos problemas sociais coloca aos interventores sociais um conjunto de desafios muito grandes e complexos que importa compreender. Em primeiro lugar, há um desafio extraordinariamente difícil, e que exige uma lógica sistêmica, que se sustente em vários olhares, e várias formas de abordagem enraizadas em saberes e práticas integradas de construção de soluções. Em segundo lugar, a resolução de problemas sociais não obedece a um receituário social pois, como sabemos, as questões sociais são cada vez mais complexas e, dificilmente, haverá uma resposta única e certa para o desafio que nos é colocado. Em terceiro lugar, a palavra «problema» pressupõe a existência de uma solução, o que nem sempre é fácil de obter, face às vicissitudes da complexidade social. Em quarto lugar, e último, a complexidade social que aqui aludimos, tem inerente uma dinâmica muito peculiar de atores sociais, cujos interesses, perspectivas e lógicas de entendimento sobre o assunto nem sempre são convergentes. Então, o que fazer?

Conhecer a complexidade social, nas suas zonas ocultas e nas visíveis, é a resposta para estes quatro desafios. Aliás, a procura deste conhecimento é uma das ambições das ciências sociais e humanas. Todavia, com este livro, não procuramos o caminho da teorização social. Temos como ambição neste livro, munir os interventores sociais de uma obra que os ajude a descortinar o campo complexo da intervenção social, designadamente ao nível da elaboração de diagnósticos sociais.

Produzir um diagnóstico social é um dos principais passos para desmontar esta complexidade social. Não temos a ambição de dizer que é o único ou o mais importante. Porém, é para nós inequívoco, que a etapa da construção do diagnóstico social, no quadro do complexo processo de intervenção social, assume um papel nevrálgico em toda a ação estratégica. Vejamos por exemplo. Se olharmos sem qualquer tipo consistência para o comportamento de um ator, num espaço e tempo reduzidos, teremos fortes pro-

babilidades de errar nos nossos juízos de valor, quer seja ao nível do conhecimento da situação ou, por outro lado, ao nível da intervenção. É preciso compreender os vários ângulos da complexidade social.

Fazer um diagnóstico social é conceber uma radiografia sobre o social, num determinado momento, e face a um contexto delimitado. Um diagnóstico é um processo apuradamente complexo de descrição do sentido da realidade sobre um problema social, uma dada situação de um grupo, comunidade, território, etc. Fazer um diagnóstico é desmontar a complexidade do social.

Com este livro, não temos a ambição de conceber um tratado sobre a conceção de diagnósticos sociais. O nosso propósito foi construir um processo reflexivo e simultaneamente prático sobre a construção de diagnósticos. A nossa experiência acumulada ao longo dos anos nos domínios da intervenção social serviu como ponto de partida para esta compilação de reflexões, perspetivas e casos práticos.

Como o próprio título sugere, este livro tem uma tripla componente. A perspetiva teórica sobre o diagnóstico, a perspetiva mais operacional (como fazer?) e por fim a aplicação, através de casos práticos, para os quais convidámos alguns colegas e especialistas nos mais diversos domínios da complexidade social em geral, e da elaboração de diagnósticos sociais em particular.

No primeiro capítulo começamos por fazer uma contextualização do diagnóstico no processo de planeamento, culminado com a clarificação conceptual, perspetivas e tipos de diagnóstico social. Trata-se de um capítulo introdutório que pretende familiarizar o leitor sobre conceitos, teoria e modelos de atuação.

Carlos Alberto da Silva e Domingos Afonso Braga apresentam-nos, no capítulo 2, uma profícua discussão teórica em torno da aplicação dos diagnósticos em contexto organizacional à qual denominam de *Dilemas do diagnóstico organizacional: revisita à esfera das premissas da análise estratégica*.

O terceiro capítulo tem uma lógica de explicitação do processo. As etapas do diagnóstico (como se deve agir na sua construção) constituem o conteúdo deste capítulo, o qual deve ser lido em complemento com o quarto, no qual apresentamos uma *ToolBox* de ferramentas de suporte à elaboração do diagnóstico.

O quinto e último capítulo é constituído por uma panóplia de casos práticos, nos quais são aplicadas várias ferramentas e técnicas de diagnóstico.

Começamos o elencar de casos práticos com um diagnóstico desenvolvido pelos coordenadores deste livro, através do qual procedemos a um mapeamento exaustivo das lógicas de ação e os desafios que se colocam à intervenção social das Misericórdias do Distrito de Évora.

Seguidamente, num outro contexto, Cristina Frade apresenta uma reflexão teórico-prática sobre os dilemas e perplexidades da construção de um diagnóstico social num município do interior do país. Isidro Maya-Jariego, Irene Aceituno, Francisco J. Santolaya e Daniel Holgado procedem a uma explicitação sobre uma experiência que teve por base um diagnóstico que sustentou uma intervenção de redução de trabalho infantil numa comunidade, no Peru.

No quadro dos territórios educativos, Pedro Abrantes e Lídia Madeira apresentam-nos uma aplicação da metodologia de diagnóstico num projeto de combate ao abandono no ensino profissional.

Na linha do trabalho comunitário, Bravo Nico e Lurdes Pratas Nico discutem dados de um diagnóstico comunitário que ambos coordenaram no concelho de Alandroal, sob o foco da intervenção comunitária de carácter educativo.

Da intervenção comunitária passamos para o terceiro setor. Francisco Fragoso traça um quadro reflexivo sobre a sua experiência de intervenção social e consultoria no terceiro setor. Trata-se de um registo de vivências e práticas em que o autor pretende alertar o leitor para as perplexidades que foi identificando ao longo do ser percurso profissional.

Focado num diagnóstico mais individualizado, José Domingos Ramalho faz uma abordagem teórico-prática sobre o papel do diagnóstico na orientação escolar/profissional, no contexto do desenvolvimento pessoal e profissional dos desempregados.

Ana Ribeiro e Cristina Pereira Vieira expõem um diagnóstico intra-organizacional centrado na sexualidade no quotidiano da pessoa idosa institucionalizada.

Por último, Ana Fialho e Catarina Dias apresentam-nos algumas pistas conceituais para a realização de um diagnóstico de necessidades de formação.

Terminamos esta introdução com uma palavra de agradecimento e estima ao Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Évora, Francisco Lopes Figueira e ao Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Reguengos de Monsaraz, Manuel Galante, pelo apoio e incentivo na prossecução deste desafio de criar um manual de apoio à elaboração de diagnósticos sociais.

Capítulo 1

Compreender o diagnóstico social

**Enquadramento, princípios
e problemas conceituais**

O diagnóstico no planeamento da intervenção social

O diagnóstico é uma das fases vitais no processo de planeamento da intervenção social. Sobre esta função vital do diagnóstico no processo não temos qualquer dúvida. Porém, voltaremos ao diagnóstico nos pontos seguintes deste livro. Importa, por agora, situar o leitor nas fases do processo de planeamento da intervenção social. Hoje em dia o uso das palavras «planificar», «planear» e «planeamento» estão presentes no nosso léxico com uma regularidade significativa e sem nenhuma preocupação com a sua contextualização científica. Falar em planear remete-nos para lógicas de ordenação, organização, previsão, coordenação, arquitetar, conceber... São muitos os termos para uma lógica comum: a ação de fazer de forma sistematizada. Planear remete-nos, então, para uma sistematização da ação, seja ela desprovida de rigor científico ou, num dos extremos, sustentada em modelos teóricos de conceção da ação face à prossecução de um determinado objetivo, como por exemplo, de investigação ou, cumulativamente, de investigação-ação.

Planeamento é um termo que significa o **ato ou efeito de planear, criar um plano para conseguir alcançar um determinado objetivo**. O planeamento abrange as mais diversas áreas. Da economia à gestão, das políticas públicas à ação de uma instituição particular de solidariedade social. O planeamento é, indiscutivelmente, uma forma de racionalizar a ação. Na literatura sobre o tema encontramos menções ao planeamento estratégico, planeamento familiar, planeamento educacional, planeamento empresarial, entre outros. Neste livro não nos vamos centrar em nenhum deles. Fica apenas o alerta para o leitor.

Igualmente, na literatura, surgem referências ao termos de planificar e de planificação. A planificação, também entendida por planeamento, remete-nos para a ação e para o efeito de planificar (ou planear). Trata-se da ação de organizar ou organizar algo tendo como referência um plano marcado por um conjunto de objetivos a alcançar. Planeamento e planificação são, efetivamente, sinónimos que sustentam uma mesma dialética. Ao longo deste livro, privilegiamos os termos planeamento e planear.

A vida em sociedade sustenta-se na arte de planear. Planeamos a nossa organização da vida familiar e profissional, planeamos a nossa carreira enquanto profissionais nos mais variados setores, estruturamos a educação dos nossos filhos, pensamos as nossas férias ou as nossas atividades de lazer, organizamos encontros com os amigos, até aos mais inimagináveis passos da

nossa vida quotidiana. Ou seja, esta lógica simplista ajuda-nos a perceber que o planeamento está presente em todas as fases da nossa vida em sociedade. Num outro reverso, e no quadro de uma maior complexidade e sistematização da ação, fazer planeamento é estruturar uma determinada intervenção para que sejam atingidos objetivos de um determinado projeto, ideia ou estratégia. Planear é introduzir um rumo provocado num determinado processo, sem o qual, esta nossa intervenção não chegava ao seu destino.

Ao falarmos em planeamento, estamos a colocar o nosso foco no futuro. Estamos a alterar o rumo de um determinado problema social ou até mesmo, de uma situação social. A literatura sobre planeamento apresenta uma panóplia de conceções sobre o termo, com um tronco comum, em que se pretende agir sobre o futuro. Segundo Guerra (2007), reportando-se a Mintzeberg (1994), o planeamento moderno assenta num conjunto de «ingredientes» entre os quais se inserem o «pensar o futuro», «agir sobre o futuro», «decidir», criar um «plano integrado de decisões» e um «procedimento formalizado que tem por finalidade produzir um resultado articulado sob a forma de um sistema de decisões» (Guerra, 2007, pp. 111-112).

Sempre que se pensa na intervenção social, o uso das lógicas de planear está intrínseco. O planeamento é uma função inerente a toda a ação, a qual sustenta um conjunto de atividades e, através da articulação das quais, se pretende atingir um conjunto de objetivos.

Pensar o planeamento de forma científica e técnica implica uma articulação complexa e permanente entre três conceitos. Segundo Ander-Egg (2007), os conceitos de racionalidade, conhecimento da realidade e adoção de decisões incutem ao planeamento um cunho de sustentação científica e técnica. O conhecimento da realidade aqui aludido designa-se por diagnóstico. Para o autor planear é a «ação consistente de utilizar um conjunto de procedimentos através dos quais se introduz uma maior racionalidade e organização num conjunto de atividades e ações articuladas entre si que, previstas antecipadamente, têm o propósito de influir no curso de determinados acontecimentos, com o fim de alcançar uma situação eleita como desejável, mediante o uso de meios e recursos escassos ou limitados» (Ander-Egg, 2007, p. 25).

O planeamento tem por base uma lógica direcional isto é, pretende incutir a ação na intervenção. Implica um conjunto de ações e critérios operacionais que Ander-Egg (2007) apresenta organizados em três pontos:

- a) Implica um conhecimento da realidade em que se vai intervir, conhecimento este materializado num diagnóstico;

- b) Pretende atuar sobre o curso de certos acontecimentos com o objetivo de se alterar a «situação inicial» para a «situação objetivo» a que se quer chegar;
- c) Sustenta as bases de decisões racionais que se traduzem numa série de atividades que pretendem alcançar determinadas metas e objetivos. É construir o futuro de «algo».

Para agir sobre os problemas sociais temos que encontrar boas alternativas, assentes numa racionalidade consistente e cobertas pela ação coerente que nos indica o caminho onde queremos chegar. Se não soubermos o destino para onde queremos ir, qualquer caminho servirá para nós. Não é esta a lógica que sustenta o planeamento. Planear pressupõe a escolha do melhor caminho para alcançar os objetivos.

O planeamento pressupõe um foco no futuro de forma ordenada e racional. É uma racionalidade da ação. É um processo técnico e político que incute um rumo à intervenção, um caminho para atingir os objetivos do projeto, no sentido de resolver situações negativas em termos sociais, económicos e políticos.

Os elementos que qualificam o planeamento

O planeamento pressupõe um enfoque na ação, marcado por um conjunto de pressupostos que qualificam a intervenção. Desenhar a ação para resolver um determinado problema social ou situação social obedece a um conjunto de componentes que qualificam o planeamento. Trata-se de um processo equiparado à montagem de um puzzle. Ezequiel Ander-Egg (2007) apresenta um conjunto de sete elementos que nos ajudam a compreender e desmontar o processo de qualificação do planeamento. Para o autor, o planeamento é:

- a) Um processo assente na decisão. Trata-se de uma atividade contínua e unitária que não se esgota na formulação de um plano. Pressupõe uma lógica de (re)ajustamentos permanentes nos meios, atividades, fins, caminhos e procedimentos no sentido de provocar alterações em aspetos da realidade social;
- b) Um processo preparatório das decisões que devem ser formuladas pelos responsáveis do plano ou programa;
- c) Um conjunto de decisões sucessivas e interdependentes e sistemáticas no quadro de uma situação dinâmica e interativa. É tomar decisões «*decision making*» e formular políticas «*policy making*»;

- d) Decisões para a ação. O planejamento envolve um conjunto de atividades de intencionalidade iminentemente prática;
- e) Futuro. O planejamento incide sobre o futuro, através de um conjunto de ações operativas expressas em planos, programa e projetos. Tem como foco uma situação objetivo;
- f) Focado para atingir objetivos concretos e bem definidos, materializados operacionalmente em metas. Implica uma relação de causalidade entre o que está decidido (programado) e o realizado (resultado atingidos);
- g) Através de meios adequados. O planejamento é um processo que se constrói, assente racionalmente através dos interesses e desejos expressos pelos vários atores sociais, meios e fins da intervenção social.

Esta perspectiva de Ander-Egg (2007) remete-nos para o planejamento enquanto processo que suporta as decisões do plano, programa ou projeto. Ao contrário da investigação científica, o planejamento não tem como foco a produção de teoria, antes pelo contrário, pretende resolver uma situação objetivo de acordo com os interesses dos vários atores sociais envolvidos. Como todas as técnicas, o planejamento pode ser utilizado em diferentes intencionalidades e diferentes contextos. Focamo-nos de seguida no contexto dos projetos sociais.

O planejamento no ciclo dos projetos sociais

O ciclo de vida de um projeto corresponde uma sequência encadeada de fases que vão deste o início ao fim do projeto ou seja, da génese à avaliação final da intervenção social. Todo o projeto tem o seu ponto de partida numa ideia que se materializa em problemas, necessidades, encomenda de uma determinada organização ou até mesmo como resultado da criatividade de alguém; terminando com a avaliação final da mudança preconizada pela intervenção. Porém, há variáveis que condicionam todo o ciclo do projeto.

Qualquer projeto de intervenção social tem um ciclo cuja temporalidade oscila de acordo com uma panóplia de variáveis que prescrevem tempos, estratégias operativas e *modus* de agir sobre o problema social.

O grau de complexidade do problema social condiciona sempre o nível de atuação. Contudo, não menos importantes, são as variáveis financeiras do projeto cujos montantes disponíveis para sustentar a intervenção são, inexo-

Autores Coordenadores:



JOAQUIM
FIALHO



CARLOS A.
DA SILVA



JOSÉ
SARAGOÇA

Autores Casos Práticos:

ANA FIALHO
ANA RIBEIRO
BRAVO NICO
CATARINA DIAS
CRISTINA FRADE
CRISTINA PEREIRA VIEIRA
DOMINGOS AFONSO BRAGA
DANIEL HOLGADO RAMOS
FRANCISCO FRAGOSO
FRAN SANTOLAYA
IRENE ACEITUNO
ISIDRO MAYA JARIEGO
JOSÉ DOMINGOS RAMALHO
LÍDIA MADEIRA
LURDES PRATAS NICO
PEDRO ABRANTES

Este livro teve o apoio:

- Secretariado Regional das Misericórdias do Distrito de Évora.
- Santa Casa da Misericórdia de Alandroal, Alcáçovas, Arraiolos, Azaruja, Borba, Cabeção, Cabrela, Estremoz, Évora, Évoramonte, Lavre, Monsaraz, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Pavia, Portel, Reguengos de Monsaraz, Terena, Veiros, Vendas Novas, Viana do Alentejo, Vila Viçosa, Redondo, Vimieiro.

A construção de um diagnóstico social, no quadro do um processo de intervenção social, assume um papel de primordial importância. A crescente complexidade das realidades coloca aos interventores sociais um conjunto de desafios que deverão cartografar e compreender para construir diagnósticos cuja exatidão conduza a estratégias interventivas capazes de alcançar os objetivos propostos.

Neste livro, baseado na experiência dos autores nos domínios da intervenção social, é apresentado um processo reflexivo e prático sobre a construção de diagnósticos sociais. Começando por apresentar a componente reflexiva e teórica, aborda depois a operacionalização (como fazer?) dos conceitos discutidos e termina com um conjunto de casos práticos.

No primeiro capítulo é feita uma contextualização do diagnóstico social no processo de planeamento, clarificam-se conceitos, perspetivas e inventariam-se tipos de diagnósticos sociais. Trata-se de um capítulo introdutório que familiariza o leitor com os conceitos, a teoria e os modelos de atuação. No segundo capítulo apresenta-se e discute-se a aplicação do diagnóstico social em contexto organizacional. No terceiro capítulo explicita-se o processo de construção do diagnóstico social: as etapas e como se deve agir na sua construção. No quarto capítulo, que complementa o terceiro, os autores apresentam uma «caixa de ferramentas» de suporte e apoio à construção do diagnóstico. No quinto e último capítulo são expostos diversos casos práticos nos quais foram aplicadas diversas ferramentas e técnicas de diagnóstico social.

Poderão recorrer a este livro com vantagens, todos os profissionais de intervenção social, bem como todos aqueles que pretendam iniciar-se no estudo de processos sociais complexos.

FACT Fundação para a Ciência e a Tecnologia

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais
CICS.NOVA.UÉvora

